REEMBOLSO GARANTIDO HOTEL

Autor/Versão
GPMC- V1

Áreas Impactadas
Atendimento
Reembolso Convencional e Parceiros
Voucher

Sistemas
123admin

Data
13/01/23

Previsão de início
Já inicado

Processos Impactados
Cancelamento Hotel
Compras Hotel

O produto Reembolso Garantido 123 é um serviço adicional, contratado no ato da compra, que tem como o principal objetivo assegurar o cliente da possibilidade do cancelamento de sua compra sem multa, e com reembolso do valor pago via voucher.

Regras de Contratação:

- Apenas **passagens aéreas e hotel** são asseguradas por este programa.
- O Reembolso garantido poderá ser contratado para reservas com **check-in** acima de **2 dias** da data da compra;
- Os meios de pagamento serão os mesmos já ofertado para os produtos 123, visto que o Reembolso Garantido é um serviço adicional.
- O valor do Reembolso Garantido poderá ser calculado com base nos seguir critérios:
  - ⟶ Categoria do hotel (quantidade de estrelas);
  - ⟶ Hotel nacional ou internacional;
  - ⟶ Distância da data de check-in;
  - ⟶ Quantidade de diárias;
  - ⟶ Quantidade de quartos.
- As informações sobre qual critério está sendo utilizado para o calculo do Reembolso Garantido, estará disponível ao cliente no momento da contratação no site.
- O serviço poderá ser contratado para **24, 48 ou 72 horas** antes do check-in;

- O Reembolso Garantido deve ser contratado para toda a reserva, não podendo ser contratado de modo independente por hospede ou quarto;
- Para o calculo de vigência do serviço, será sempre considerado como horário de referência, o **check-in** do hotel **às 15 horas**;
- A devolução do valor será via voucher.
    - ⟶ No caso de pagamentos via **boleto parcelado**, o voucher será proporcional ao **valor das parcelas já pagas**.
- O Reembolso Garantido **não** será disponibilizado para hotéis comprados via pontuação do Fidelidade123;

Regras de Cancelamento

- Só serão **reembolsados pedidos de cancelamento com Reembolso Garantido solicitados dentro do prazo** expedido pelo plano contratado, que pode ser visualizado através do 123admin no tópico: Reembolso Garantido;
- O cliente poderá solicitar o cancelamento de quarto ou hospede de modo independente ou completo
- Os vouchers gerados desse serviço terão sua OP sinalizadas como decorrente de Reembolso Garantido;
- Os vouchers gerados a partir de reservas adquiridas com cartão de credito terão data de início para utilização, 30 dias a contar da data da compra da reserva até a data de validade;
- O cancelamento terá sempre como **referência** o **check-in às 15:00 horas**;
- Será permitido o uso do voucher apenas uma vez, sem devolução ou reaproveitamento de valores restantes quando a compra for inferior ao valor do voucher;
- O valor do Voucher será correspondente ao valor da reserva, não contemplando o valor do Reembolso Garantido além de taxas locais, como day use, turismo, ambientais, dentre outras.
- No momento da abertura de OR será possível visualizar o valor de reembolso;
- Solicitações de cancelamento por caso especial (óbito) que possuem Reembolso Garantido no prazo, deverão ser geradas ORs com motivo Reembolso Garantido.